

Oma- valvontasuunnitelma

2MEDI OY

Sisällys

1. Palveluntuottaja palveluyksikkö ja toiminta	2
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	2
1.2. Palveluyksiköiden perustiedot.....	2
1.3. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2. Asiakas- ja potilasturvallisuus	3
2.1. Palveluiden laadulliset edellytykset.....	3
2.2. Vastuu palveluiden laadusta	3
2.3. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	3
2.4. Muistutuksen käsittely.....	3
2.5. Henkilöstö	4
2.6. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstö riittävyyden seuranta	4
2.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	4
2.8. Toimitilat ja välineet	4
2.9. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	4
2.10. Lääkehoitosuunnitelma	4
2.11. Asiakas ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	5
2.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	5
3. Omavalvonnan riskienhallinta.....	5
3.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	5
3.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	6
3.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	6
3.4. Ostopalvelut ja alihankinta.....	7
3.5. Valmius ja jatkuvuudenhallinta.....	7
4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	7
4.1. Toimeenpano	7
4.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	7

1. Palveluntuottaja palveluysikkö ja toiminta

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: 2medi Oy
Y-tunnus: 3284220-2
Postiosoite: PL 13
Postinumero: 00561 Helsinki

Palveluntuottajan vastuhenkilö: Ville Karanko

1.2. Palveluysikköiden perustiedot

Palveluysikkö nimi: Mehiläinen Oy
Toimiala: Lääkärikeskus
Postiosoite: Arkadiankatu 6
Postinumero: 00100 Helsinki
Palveluysikkö palvelupisteet: Rovaniemi, Matinkylä, Leppävaara, Tapiola, Kirkkonummi

Palveluysikkö nimi: Suomen Terveystalo Oy
Toimiala: Terveydenhuolto
Postiosoite: Jaakonkatu 3 A
Postinumero: 00100 Helsinki
Palveluysikkö palvelupisteet: Rovaniemi, Kittilä, Sodankylä, Inari, Iso Omena, Espoontori, Pitäjänmäki, Kirkkonummi, Lohja

Edempänä dokumentissa näihin palvelupisteisiin viitataan termillä "Lääkärikeskus".

1.3. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluntuottajan toiminta-ajatuksena on tuottaa lääketieteellisesti korkeatasoista yksityistä työterveyslääkäripalvelua potilaiden tarpeisiin.

Palveluntuottaja toimii Mehiläinen Oy:n ja Suomen Terveystalo Oy:n lääkärikeskuksista vuokratuissa tiloissa. Toiminta tukeutuu em. yritysten organisaatioon, tiloihin, tutkimus- ja hoitovälineistöön, sekä sen osaavaan

hoitohenkilökuntaan, mukaan lukien kaikki lääkärintyöhön oleellisena lisänä tarvittava lääketieteellinen tutkimus- ja hoitovälineistö, -materiaali, -laitteisto, ja näiden puhdistus, ylläpito ja huolto.

2. Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1. Palveluiden laadulliset edellytykset

Palveluntuottaja toimii ammatinharjoittajana sopimussuhteessa lääkärikeskukseen ja sitoutuu toiminnassaan lääkärikeskuksen yleisiin toimintaperiaatteisiin ja laatu politiikkaan.

Palveluntuottajan hoitoon osallistuvilla ammattilaisilla on terveydenhuollon ammattihenkilön pätevyys ja kunkin ammattihenkilön pätevyystiedot ovat tarkistettavissa julkisesta JulkiTerhikki-palvelusta. Palveluntuottaja on sitoutunut ammattilaistensa ammattitaidon ylläpitämiseen ja kehittämiseen, sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säädöksiin ja määräyksiin.

2.2. Vastuu palveluiden laadusta

Palveluntuottajan palveluyksikön vastuhenkilö vastaa siitä, että palveluntuottajan henkilöstö sitoutuu noudattamaan yleisesti hyväksytyjä lääketieteellisiä periaatteita, ammattihenkilön eettisiä ohjeita, lääkärikeskuksessa sovellettavia yleisiä ehtoja, toiminta- ja palvelukäytäntöjä sekä ohjeistuksia ja laatu järjestelmiä.

2.3. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Palveluntuottajan lukuun toimivat henkilöt ottavat huomioon toiminnassaan, mitä potilaan oikeuksista säädetään. Kunkin lääkärikeskuksen potilasyhteyshenkilöt toimivat yhteyshenkilönä asiakkaille, läheisille ja ammattilaisille potilaan oikeuksiin ja mahdolliseen potilaan hoitoa koskevaan tyytymättömyyteen liittyvissä asioissa, kuten vahinkoepäily, muistutus, kantelu tai korvaushakemus. Potilasyhteyshenkilöt neuvovat asiakkaita myös tarvittaessa hyvinvointialueiden ja muiden palvelujärjestäjien potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnasta ja yhteystiedoista, pyrkien huomioimaan asiakkaan tarpeet yksilöllisesti.

2.4. Muistutuksen käsittely

Potilaslain 10 § mukaan terveyden- ja sairaanhoitoon tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Lääkärikeskuksen kautta tulevat muistutukset ja kantelut ohjataan palveluntuottajan nimetylle vastuhenkilölle ja/tai suoraan muille asianomaisille henkilöille. Palveluntuottajalle suoraan tulevasta muistutuksista tai kanteluista informoidaan viipymättä lääkärikeskuksen vastaavaa lääkäriä. Palveluntuottajan terveydenhuollon palveluista vastaava vastuhenkilö vastaa siitä, että muistutusasiat selvitetään viipymättä, puolueettomasti ja yksityiskohtaisesti, jotta potilas voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tullessa kuulluksi. Palveluntuottajan vastuhenkilö antaa muistutuksiin kirjallisen vastauksen 1–4 viikon kuluessa ja sitoutuu toimimaan tiiviissä yhteistyössä lääkärikeskuksen terveydenhuollon palveluista vastaavan johdon kanssa. Muistutusvastauksesta on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty ja miten asia on

muuten ratkaistu. Muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat säilytetään omana arkistonaan erillään potilasasiakirjoista. Muistutusasiakirjat käsitellään muutoinkin lainsäädännön ja viranomaismääräysten mukaisesti.

2.5. Henkilöstö

2medi Oy:n ainoa työntekijä on Ville Karanko, jolla on Oulun yliopistolla Työterveyshuollon

erikoislääkärikoulutuksen opinto-oikeus. Ville Karanko on myös suorittanut Työterveyslaitoksen pätevöittävän koulutuksen.

2.6. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstö riittävyden seuranta

Lääkärikeskuksen terveystalvueluita koskevien yleisten ehtojen ja ammatinharjoittajasopimuksen mukaisesti.

2.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Lääkärikeskuksen terveystalvueluita koskevien yleisten ehtojen ja ammatinharjoittajasopimuksen mukaisesti.

2.8. Toimitilat ja välineet

Palveluntuottaja käyttää toimintaansa lääkärikeskuksen toimitiloja, joissa on huomioituna potilasturvallisuus sekä soveltuvuus terveydenhuollon palvelujen antamiseen.

Toimiessa vuokranantajana, lääkärikeskus vastaa tilojen kulunvalvonnasta, murto- ja palosuojauksesta. Palveluntuottajan työntekijä toimii lääkärikeskukselta saamiensa ohjeiden mukaisesti koskien kulkua Lääkärikeskuksen tiloissa että avainten/kulkukorttien huolellista käsittelyä ja henkilökortin esillä pitoa. Palveluntuottajan hallinnollinen vastuuhenkilö varmistaa, että henkilöstö on tutustunut yksikön pelastussuunnitelmaan, poistumisturvallisuusselvitykseen ja alkusammutusvälineisiin sekä osallistuu toimitiloissa järjestettäviin palo- ja pelastusharjoituksiin.

2.9. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluntuottaja käyttää Lääkärikeskuksen terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita. Lääkärikeskuksen potilastietojärjestelmät ovat valtakunnallisessa järjestelmärekisterissä ja Lääkärikeskus ylläpitää lääkinällisten laitteiden rekisteriä ja vastaa siitä, että lääkinälliset laitteet huolletaan laitetoimittajan määräysten mukaisesti ja että laitteita käytävillä on tarvittava osaaminen laitteiden käyttöön. Palveluntuottaja vastaa osaltaan siitä, että tietojärjestelmiä ja laitteita käyttävä henkilöstö perehtyy käytössä oleviin tietojärjestelmiin ja laitteisiin.

2.10. Lääkehoitosuunnitelma

Palveluntuottaja toimii Lääkärikeskuksen tiloissa ja työskentelee yhteistyössä Lääkärikeskuksen henkilökunnan kanssa. Lääkärikeskuksella on joka yksikössä lääkehoitosuunnitelma. Lääkärikeskuksen lääkehoidosta yksikössä

vastaavat lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja ja vastaava lääkäri, jotka perehdyttävät palveluntuottajan vastuuhenkilön ja palveluntuottajan mahdollisen muun henkilökunnan tämän toiminnan edellyttämällä tasolla Lääkärikeskuksen lääkehoitoon. Potilasasiakirjamerkinnot tehdään Lääkärikeskuksen sähköiseen järjestelmään rakenteisen kirjaamisen ohjein, tähän palveluntuottajan henkilöstön perehdyttävät Lääkärikeskuksen yksikön perehdyttäjät ja yksikön vastaava lääkäri. Kun hoidossa käytettävät laitteet ja tarvikkeet ovat Lääkärikeskuksen omaisuutta, niin Lääkärikeskus huolehtii näiden käytön perehdytyksen järjestämisestä laitteiden käyttäjille. Palveluntuottajan lukuun toimivat henkilöt vastaavat antamansa lääkehoidon toteuttamisesta.

2.11. Asiakas ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Palveluntuottajan lääkärit laativat potilasasiakirjat terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain, potilaslain ja asiakastietolain mukaisesti merkiten asiakirjoihin hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi välttämättömät tiedot. Palveluntuottaja toimii laatimiensa potilasasiakirjamerkintöjen osalta rekisterinpitäjänä vastaten potilasasiakirjojen laatimisesta ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan.

Palveluntuottajan potilasasiakirjat tehdään ja säilytetään Lääkärikeskuksen sähköisessä järjestelmässä. Lääkärikeskus edellyttää tämän vuoksi palveluntuottajan henkilöstöltä sitoutumista tietosuojakäytäntöihin ja samalla kun Lääkärikeskus perehdyttää palveluntuottajan työntekijän potilaskertomusjärjestelmään, perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin. Kaikkien Lääkärikeskuksessa työskentelevien tulee suorittaa tietosuoja/turva - koulutus osana perehdytysohjelmaa. Lääkärikeskuksen intranetissä on henkilöstölle tarkempia ohjeita potilastietojen salassapitoon, käsittelyyn ja luovuttamiseen. Potilaalla on mahdollisuus saada Lääkärikeskuksesta lokitiedot, joista näkee, ketkä ovat hänen tietojensa käsitelleet.

2.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palveluntuottaja pyrkii hyödyntämään saamansa palautteen toimintansa kehittämiseksi.

Lääkärikeskuksen saamien palautteiden pohjalta suunnitellaan kehittämistoimia ja nämä käydään kuukausittain yksikkökokouksessa esim. erilaiset ohjeistusten ja toimintatapojen muutokset. Mikäli nämä koskevat palveluntuottajan toimintaa, keskustele vastava lääkäri tai yksikönjohtaja palveluntuottajan vastuuhenkilön tai palveluntuottajan muun henkilöstön kanssa. Yleinen kehittämistoimi voidaan informoida yksikössä toimiville sähköpostilla.

3. Omavalvonnan riskienhallinta

3.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön vastuuhenkilö vastaa palveluntuottajan riskienhallinnasta, riskien tunnistamisesta sekä riskien arvioimisesta jatkuvana toimintana.

Riskien tunnistus ja arviointi pohjautuu lääketieteellisen osaamisen, henkilöstön työkyvyn, hoidon lääketieteellisen turvallisuuden ja tietosuojan jatkuvaan ylläpitoon.

3.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Potilasturvallisuudessa tärkeimpinä asioina on, että potilailla tarjotaan lääketieteellisesti perusteltuja tutkimuksia ja hoitoja. Potilasta ei tule altistaa liian suurille komplikaatioriskeille huomioiden hoidon mahdolliset hyödyt. Kaikkien palveluntuottajan työntekijöiden tulee ymmärtää ja edellä esitetyt asiat ja toimia näiden mukaisesti. Vastuhenkilö arvioi aktiivisesti henkilökohtaisesti palveluntuottajan käyttämien palvelun tuottajien toimipaikkoja ja analysoi mahdollisia riskejä. Riskit käydään läpi asianosaisten kanssa ja toimintaan tehdään tarvittavat muutokset riskien minimoimiseksi. Korkean riskin toiminnot tulee tunnistaa heti ja näihin on puututtava. Vaaratilanteita valvovat kaikki työntekijät ja nämä arvioidaan viipymättä. Vaaratilanteissa toiminta lopetetaan heti ja tehdään tarvittavat toimenpiteet. Vastuhenkilö huolehtii henkilöstön osaamisesta turvallisuusriskien ennakointiin tunnistamiseen. Palveluntuottajan terveydenhuollon ammattihenkilöt huolehtivat potilaan tiedonsaantioikeudesta koskien potilaan terveydentilaa, hoidon merkitystä, eri hoitovaihtoehtoja ja niiden vaikutuksia. Tällä vähennetään riskiä potilaan väärinkäsityksiin omasta terveydestään ja motivoidaan hoitomyönteisyyteen. Lääkärikeskuksen yksiköissä tehdään vuosittain vaarojen ja riskien kartoitus ja sen pohjalta on tehty asioihin tarvittavat korjaavat toimet. Läheltä piti- ja vaaratilanteita varten on Laatuportin poikkeamajärjestelmä, jossa asian havainnut voi tehdä ilmoituksia potilas-, henkilö- ja tietoturvatilanteista. Nämä käsitellään yksikössä kuukausittain ja tehdään vaadittavat korjaavat toimet. Jos Laatuportin poikkeama koskee palveluntuottajan työntekijää, hänet otetaan mukaan käsittelyyn. Lääkärikeskuksella on hygieniaohjeet tartuntojen ehkäisemiseksi, nämä perehdytetään myös palveluntuottajan työntekijälle. Palvelupisteessä järjestetään vuosittain elvytysharjoitukset ja pelastusharjoitukset, joihin myös palveluntuottajan työntekijä voi osallistua.

Mikäli potilas tai hänen läheisensä havaitsevat puutteita laadunhallinnassa tai potilasturvallisuudessa, voivat he antaa palautetta suoraan palveluntuottajan henkilökunnalle tai Lääkärikeskuksen henkilökunnalle paikan päällä, puhelimitse, sähköpostitse, kirjeitse tai täyttämällä Lääkärikeskuksen www-sivuilla asiakaspalautelomakkeen tai Laatuportti-ilmoituksen. Asiakaspalaute/haittatapahtuma, siihen johtaneet tekijät ja sen mahdolliset seuraukset käydään potilaan ja/tai läheisen kanssa keskustellen tai kirjallisesti.

3.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Yritys käsittelee systemaattisesti ja viipymättä omaa toimintaansa koskevan palautteen ja toimii yhteistyössä Lääkärikeskuksen palautejärjestelmän käsittelyn kanssa. Lääkärikeskuksessa palautteet kirjataan asiakaspalautejärjestelmään (palautteen voi kirjata asiakas itse tai jokainen Lääkärikeskuksessa työskentelevä), palaute tulee järjestelmästä sähköpostilla laatuysteyshenkilölle ja esimiehelle, asiakkaaseen ja henkilöstöön, jota palaute koskee, ollaan yhteydessä viipymättä ja asia käsitellään yhteistyössä ja yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.

Yrityksen palveluksessa olevat seuraavat aktiivisesti alansa kehitystä kirjallisesti sekä ammattitoimintaan liittyviä säännöksiä ja määräyksiä. Palveluntuottajan hallinnollinen vastuhenkilö informoi tarvittaessa muita. Yritys edellyttää vähintään säädösten mukaista osallistumista täydennyskoulutukseen vuosittain. Yritys vastaa tarvittaessa koulutusten kustannuksista. Vastuhenkilö arvioi jatkuvasti henkilöstön osaamista, ammattitaitoa ja työ- ja potilasturvallisia toimintatapoja ja pitää henkilöstölle kehityskeskustelut vuosittain. Yritys vastaa henkilöstön työhyvinvoinnista, työsuojelusta ja työterveyshuollosta säädösten mukaisesti.

3.4. Ostopalvelut ja alihankinta

Yritys ei käytä toiminnassaan ostopalveluja tai alihankintaa.

3.5. Valmius ja jatkuvuudenhallinta

Yritys tukeutuu valmiuden ylläpidossa ja jatkuvuudenhallinnassa Lääkärikeskuksen valmiussuunnitelmaan.

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1. Toimeenpano

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu ja hyväksytty 17.11.2024 ja astuu voimaan välittömästi.

4.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Tämä omavalvontasuunnitelma on saatavilla yrityksen palveluyksiköstä pyydettyä ja se julkaistaan julkisessa tietoverkossa viipymättä. Lisätietoja yrityksen omavalvonnasta saa yrityksen nimetyltä palvelujen vastuuhenkilöltä.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti ja suunnitelman toteutumisesta raportoidaan vähintään neljän kuukauden välein. Suunnitelmaan tehdään muutokset, mikäli muutoksia toiminnassa tapahtuu ja viimeisin versio on saatavissa viipymättä.